

サービス満足度調査 集計結果

(就労部門)

事業所名:くらイフ
事業種別:就労継続支援B型

		はい	どちらとも言えない	いいえ	わからない	記入漏れ 解答なし
1	職員は気持ちの良い挨拶をしていますか？	28	2			
2	職員の服装、身だしなみは適切ですか？	27	1	1	1	
3	話を聞いてほしい時に、職員はすぐに話を聞いてくれますか？	27	2	1		
4	ご利用者の活動等のスペースが十分に確保されていますか？	13	8	1	8	
5	生活・活動空間は、清潔で、心地よく過ごせる環境となっていますか？	18	5		7	
6	個別支援計画書に沿った支援が行われていますか？	26	3		1	
7	広報誌やホームページ等で活動概要や行事等、必要な内容が発信されていますか？	23	3	3	1	
8	個人情報の取扱いに十分注意されていると感じますか？	27	1		2	
9	ご利用者は施設利用を楽しみにしていますか？	24	4		2	
10	作業内容に満足していますか？	22	5	1	1	1
11	作業工賃に満足していますか？	19	8	3		
12	余暇支援(季節の催し、外出支援等)の内容に満足していますか？	20	9	1		
13	生活支援(言葉づかい、身だしなみ、挨拶、お金の管理等)に満足していますか？	25	2	1	2	
14	ご利用日数や作業時間に満足していますか？	27	3			
15	送迎対応(時間、運転、職員の対応等)に満足していますか？	28	1	1		
16	災害時の避難先が定められており、ご家庭にも発信されていますか。	14	3	3	10	
17	ご利用者の特性や生活環境に合わせた感染対策がなされていますか。	21	3		6	
18	これからもめやす箱のサービスを利用したいと思えますか？	27	2		1	
合 計		416	65	16	42	1

配布数	回収数	回収率
31 部	30 部	96.8 %

寄せられたご意見及び返答コメント（2021年度満足度調査）

事業所名：くらイフ

～職員の対応について～

【ご意見】 設問 1.2

- ・身だしなみが適切なので、言葉遣いにも表れていると思っています。
- ・ていねいに対応してくださり、ありがとうございます。
- ・みなさんととても話しやすく、優しく、安心します。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後もご満足していただけるよう、接遇・マナーの向上に努めて参ります。

～サービス共通～

【ご意見】 設問 4

- ・すこしせまく感じる。
- ・もう少しスペースが広い方がいいと個人的に思います。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。活動スペースに関しては、事業所でも課題であると感じております。まずは備品の必要性を検討し、スペースの確保を図らせていただきます。後に配置案を検討し、年度内には改善させていただきます。

【ご意見】 設問 4.7

- ・最近行ってないので（保護者）部屋の中のことにはよくわかりません。本人も特に何も言ってくれません。くらイフの広報誌とかがないので内容はよくわかりません。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。コロナ禍の影響もあり、訪問し辛いと感じられる部分もあると思いますが、情勢を見ながら、皆様との交流を少しずつ改善できればと考えております。見学希望がございましたらいつでもご相談下さい。

広報誌に関しては、事業所内の様子を少しでもお伝えできるよう、年数回発行させていただくことと致しました。初回発行まで、今しばらくお待ちください。

～サービス(部門別)について～

【ご意見】 設問 15

- ・帰宅時間が遅れたりする事もありますが、最初は気がかりでしたが、混雑を避けたり自分で学習している様です。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。ご自身で通勤されている方に関しては、心配される部分も多いと思います。事業所でも通勤方法に合わせて適宜アドバイスをさせていただきたいと思いますので、気になる点がございましたらいつでもご相談下さい。

【ご意見】 設問 15

- ・職員の方はていねいに対応してくださるのですが、送迎時間が遅くなる時など早めに連絡してくださると助かります。

【返 答】

対応が行き届いておらず申し訳ありません。適切な対応が図れるよう、全職員に周知、徹底して参ります。

【ご意見】 設問 10

- ・作業内容がマンネリ化して、作業に飽きてしまい集中できていない。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。作業に関しては、現在見直しを行っており、新たな作業の導入を進めておりますが、内職に関しては今後も現状の作業内容を継続する可能性が高いと判断しております。現在の内職作業に対する取り組みとして、作業工程の細分化を行い、新たな作業工程への取り組みにチャレンジしていただけるよう、支援の充実を進めております。現在取り組んでいる作業に限定した内容とはなりますが、作業種や作業工程のご要望にはできる限りお応えしたいと考えておりますので、いつでもご相談下さい。

【ご意見】 設問 10

- ・色々外に出てたくさん仕事したいです。
- ・アイロンビーズを思い切りやりたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。意欲的なお気持ちに沿えるよう対応して参りますので、まずは職員までご要望をお伝え下さい。

【ご意見】 設問 12

- ・コロナ禍なので仕方ないです。
- ・外出がしたい。コロナなのでしかたないですね。

- ・外出、買い物などもたまにはさせてやりたいです。今はちょっと無理ですね。
- ・アスレチック、ミニ動物園、岡山空港等に行ってみたい。カラオケ大会がしたい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。行事に関しては様々なご意見をいただいております。就労部門の特性上、実施可能な範囲は限られていますが、日々仕事に尽力されている皆様との交流機会も大切な時間と捉えております。事業所でも実施内容に関して検討させていただきますが、就労部門（7事業所）でも協議させていただき、年度内（3月末まで）には今後の行事について情報発信させていただきたいと考えております。

～その他～

【ご意見】 設問 16

- ・くらيفからの災害時避難先は知らないのですが…

【返 答】

情報提示が行き届いておらず申し訳ありません。早急に皆様に案内を配らせていただきます。

※火災発生時：ブルー、キャンパス、グループホームめやす箱

地震・浸水時：有料老人ホームテレサ

（自由記述欄）

～日中活動先に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください。～

【ご意見】

- ・迎え等で急な事をお願いした時、快く応じて下さってありがとうございます。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。今後も可能な限り対応して参りますので、ご要望がございましたいつでもご連絡下さい。

【ご意見】

- ・利用者の中にも色々な方がおられる様ですが、利用者が人を傷つけたりする事に、一寸目配りして頂きたいと思っています。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。支援の充実を推進し、安心・安全に過ごしていただける

よう尽力して参ります。

【ご意見】

- ・今体調が悪く、作業をする気持ちが少し減っていますが、これからは少しずつ元の体調に戻して作業に全力でとりくむようにしたい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。体や心の調子は日々変化することもございます。調子が優れない時は無理をされず、調子の良い時は一緒に頑張りましょう。作業内容の調整は可能ですので、いつでも職員までお声かけ下さい。

ご意見】

- ・色々な人がいるので自分はずついていけないと思うことが時々あります。もっと作業に集中したい。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。集団での作業場となりますので、ご要望に沿えない部分もございますが、可能な限り調整させていただきますので、まずは面談にて気になる点をお聞かせ下さい。

【ご意見】

- ・くらの階段が怖いです。移動や避難誘導など安全面はどんな事をされていますか？

【返 答】

ご記入ありがとうございます。階段の昇降が困難だと判断した場合は、1階のみで作業を行っていただいております。2階で作業される方で、昇降に不安がある方に関しては、職員が必ず介助させていただいており、避難誘導の際も同様の対応を行っております。介助についての要望がございましたら、いつでもご相談下さい。

【ご意見】

- ・くらの男性職員を増やして下さい。

【返 答】

ご意見ありがとうございます。ご希望に沿えず申し訳ありませんが、現在、男性職員の増員に関しては、検討する予定がございません。よろしければ、男性職員を希望される理由をお聞かせいただき、事業所での対応を検討させていただきたいと思っておりますので、まずは職員までご相談いただければ幸いです。

【ご意見】

- ・よく職員の異動があるので（仕方ないですけどね）せっかく慣れたのに…利用者との

(家族も) 信頼関係がうすれるような気がします。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。職員の異動に関しては皆様のご要望に沿えない事もあり、信頼関係に関しましても、影響を懸念されることはごもっともだと思います。職員の異動に関しては多くのご意見を伺っており、法人としても最小限となるよう取り組んでおりますが、職員のステップアップによる異動や家庭状況等、様々な理由により人事調整をさせていただいております。皆様への影響が最小限となるよう、また、信頼関係がより高められるよう、事業所や法人体制の更なる向上に努めて参りますので、ご理解、ご協力の程、宜しく願いいたします。

(就労部門統括責任者 山本 和広)

【ご意見】

- ・ 本人も家族も救われています。
- ・ 本人が今までになく心を開いた場所だと思います。
- ・ 日中、安心して通えるところがあって本当に良かったと思っています。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 新しい作業が次々と準備されていますね。いつもありがとうございます。
- ・ 毎日楽しく通っていて満足しています。
- ・ 職員の方はみなさん話しやすく優しい方なので安心してしています。
- ・ 相談支援員の訪問や面談など快く受け入れて下さり、本人、スタッフの方、家族、相談員の連携がとりやすく、大変助かっています。また、本人への指導も細やかに、かつ迅速に対応して下さい、大変感謝しています。いつもありがとうございます(母より)
- ・ いつもありがとうございます。感謝しています。
- ・ 子供の事をよく解ってくれているので安心して任せられます。これからもよろしく願いいたします。
- ・ 一人一人の利用者を大切に下さっている様子が察しられます(本当に大切に思っして下さいの事が本人、連絡帳から伝わります) 家庭で職員に対する不満、不足を申す事も一度もなく、信頼し切っている様で安心してしています。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。いただいたお言葉を励みに、今後も更なるサービスの向上に努めてまいります。

～法人に対するご意見等ございましたら自由にご記入ください～

【ご意見】

- ・親亡き後が心配なので、グループホームの充実をよろしく願いいたします。
- ・入所施設をお願いします。
- ・親亡き後の事が気になります。親が元気なうちに子供の将来を決めておきたいのですが、他法人でもグループホームは満員で待機人数もかなりの数だというのをよく聞きます。どうかめやす箱でグループホームを増やしていただきたいと切に願います。

【返 答】

ご記入ありがとうございます。めやす箱では、2014年よりグループホーム事業を開始し、現在3棟のグループホームを運営しております。一旦入居されますと退所されることがほとんどなく、また入居者様を選考する際に、障害の程度や家族の有無など現状の緊急度が勘案されますので、緊急度が低い場合は入居申し込みをされていてもすぐには入居できないといったことが多々ございます。新規開設とタイミングが合わない限り、即入居できる可能性は低いというのが実情です。ご満足いただける回答ができず申し訳ございません

これだけ多く、グループホームに関するニーズが挙がっているにも関わらず、地域の事業所数はまだまだ足りていない状況です。また、常時医療ケアを必要とされる方や重度の障害を抱えておられる方など、グループホームでの生活が難しく、どうしても入所施設でなければという方々もいらっしゃいます。当法人以外にも入所施設やグループホームはございますので、家庭の事情などでお急ぎのようでしたら担当の相談支援専門員ともしっかりと話し合い、他法人様の入所系サービスの情報も収集し、見学等をしていただくことも方法の1つではないかと思えます。

当法人も短期間で3棟のグループホームを開所したため、入所系事業の資金面や職員の育成期間といった課題を抱えております。夜間是对応職員も少なくなるためリスクも格段に上がり、運営する側にとってもそれなりの覚悟と資金力、経験や専門性の高い人材の確保が必要となります。そのため、次の展開までは暫くお時間をいただかなければならず、事業拡大の明確な時期をお答えできないというのが率直な回答です。ご満足いただける返答ができず申し訳ございません。

(入所部門統括責任者 馬場 英典)